



Boite à outils RH

Modèle prêt à l'emploi : Trames de Feedback 360



Introduction :

Maîtriser l'art du feedback

Faire un feedback, c'est donner à l'interlocuteur une information sur les effets produits par une action, un comportement ou une communication qu'il a lui-même émise.

Pourquoi faire un feedback ?

- Développer l'autonomie
- Engager
- Entretenir une relation de confiance
- Reposer le cadre collectif

Comment faire du feedback ?

- Exposez les **FAITS** avec précision et concision

Priorisez les éléments à mettre en avant pour éviter d'accabler votre interlocuteur. Alignez vous sur les faits avant de partager votre regard ou sentiment sur la situation

- **ÉCOUTEZ** activement votre interlocuteur

Osez laisser des silences, reformulez, posez des questions ouvertes

- **CO-CONSTRUISEZ** une solution

Facilitez la mise en mouvement en laissant votre interlocuteur proposer des solutions et en définissant des actions concrètes

- Choisissez une **INTENTION OPTIMISTE**

Prenez le temps de préparer votre échange et de vous mettre dans la bonne intention.

Introduction : Cadrer le feedback

Avant de vous lancer, prenez un moment pour définir le cadre par écrit ou dans votre tête. Posez-vous ces questions :

1.

Contexte :

Quelle est la situation ou le cadre du feedback ?

Exemple : "Lors de la préparation de la présentation client pour le projet Y, X était chargé(e) de coordonner les intervenants et de structurer les points clés."

2.

Objectif :

Pourquoi voulez-vous donner ce feedback ? (Reconnaissance, amélioration, collaboration...)

Exemple : "Je souhaite souligner la gestion proactive de cette personne dans cette situation tout en identifiant un point d'amélioration pour renforcer encore plus l'impact de son travail."



Les étapes clés :

Donner un feedback structuré

1.

Observez et décrivez les faits :

Commencez par présenter des faits concrets et mesurables, sans jugement. Modèle de phrase : "J'ai observé que [fait précis]."

Exemple positif détaillé :

"Lors de la réunion avec le client X, vous avez présenté les trois scénarios possibles en utilisant des données chiffrées précises. Cela a aidé le client à visualiser les impacts financiers, et il a pris une décision rapidement."

Exemple à améliorer détaillé :

"Pendant le débrief de la réunion, vous avez présenté les grandes lignes du projet. Cependant, les délais pour chaque étape n'étaient pas précisés, ce qui a conduit deux membres de l'équipe à se demander quelles tâches prioriser dans la semaine suivante."



2.

Partagez votre ressenti et vos intentions

Exprimez vos ressentis de manière bienveillante pour montrer l'impact des faits observés. Modèle de phrase : "Cela m'a donné le sentiment que [ressenti] et cela a eu [effet]."

Exemple positif détaillé :

"Cela m'a donné l'impression que vous aviez anticipé les besoins du client et cela a renforcé leur confiance en nous. Votre capacité à utiliser les données a montré votre professionnalisme."

Exemple à améliorer détaillé :

"Cela a donné l'impression que l'équipe n'avait pas une vision claire des priorités, ce qui a créé un peu de confusion dans l'organisation des tâches pour la semaine à venir."

3.

Proposez une piste d'amélioration concrète

Offrez une suggestion simple et directement applicable.

Modèle de phrase : "Pour la prochaine fois, je vous propose [action spécifique] pour [objectif]."

Exemple détaillé :

"Pour les prochains débriefs, je vous propose de créer une checklist ou un tableau récapitulatif avec les étapes à venir et les responsables pour chaque tâche. Cela permettra à l'équipe d'avoir une vision claire et d'éviter toute ambiguïté."

4.

Co-construisez une solution

Impliquez votre interlocuteur pour trouver ensemble une solution ou un plan d'action.

Modèle de phrase : "Qu'en pensez-vous ? Cela vous semble pertinent ? Avez-vous d'autres idées pour atteindre cet objectif ?"

Exemple détaillé :

"Comment voyez-vous la mise en place d'un tableau de suivi pour clarifier les étapes lors des prochains projets ? Est-ce que vous pensez qu'un outil comme Trello ou une simple feuille Excel serait adapté ?"



Exemple de feedback structuré

Contexte :

Lors de la présentation client du projet Y, l'objectif était de mettre en avant notre valeur ajoutée pour sécuriser l'accord.

Faits :

"J'ai observé que vous avez pris l'initiative de répondre aux questions clés du client avec beaucoup d'aisance, notamment en expliquant les étapes critiques du projet. Cependant, le planning détaillé n'a pas été inclus dans votre présentation, ce qui a laissé certaines personnes avec des interrogations sur les délais."

Ressenti :

"J'ai trouvé votre présentation très dynamique et convaincante, ce qui a renforcé la perception positive du client. En revanche, l'absence d'un planning précis a légèrement complexifié le suivi pour certains membres de l'équipe."

Proposition :

"Pour les prochaines présentations, je vous propose d'ajouter une slide dédiée au planning, avec des dates et des jalons clairs. Cela permettra à tous les interlocuteurs, internes comme externes, de mieux suivre les prochaines étapes."

Engagement :

"Qu'en pensez-vous ? Est-ce que cela vous semble pertinent ? Avez-vous d'autres idées pour renforcer la clarté et l'impact de vos futures présentations ?"

Les Étapes Clés : Recevoir un feedback



Même un feedback bien fait peut toucher quelque chose de difficile en nous ou susciter une émotion.

Comment mieux l'accepter ?

- Se mettre dans le bon état d'esprit
- Écouter, vraiment, sans chercher à se justifier
- Chercher à comprendre, en reformulant, en posant des questions
- S'observer, prendre de la hauteur sur les émotions qui nous traversent
- S'impliquer dans la recherche de solutions
- Être indulgent avec soi-même

1.

Accueillez sans vous justifier

Prenez une respiration, concentrez-vous sur les faits.

Modèle de phrase : "Merci pour ce retour. Je vais prendre un moment pour y réfléchir."

Exemple détaillé :

"Merci pour vos observations sur ma présentation. Je vais analyser vos retours et voir comment intégrer une section plus claire sur les délais dans mes futures interventions."

2.

Reformulez pour clarifier

Assurez-vous d'avoir bien compris le message en reformulant.

Modèle de phrase : "Si je comprends bien, vous me dites que [résumé du feedback]. Est-ce correct ?"

Exemple détaillé :

"Si je comprends bien, vous pensez que préciser les délais pour chaque étape aurait permis de mieux guider l'équipe. Est-ce bien cela ?"

3.

Identifiez des pistes d'action

Proposez des idées concrètes pour avancer.

Modèle de phrase : "Je vais tester [solution] et nous pourrons en reparler pour voir si cela fonctionne."

Exemple détaillé :

"Je vais intégrer un tableau avec les deadlines et responsables dans mes futures présentations pour éviter toute confusion. Nous pourrons en reparler pour voir si cela répond mieux aux attentes."





🔍 www.somanyways.co ✕

La formation en management nouvelle génération

La solution qui facilite la relation managériale pour améliorer durablement l'engagement des équipes



- ✓ **Aidez vos collaborateurs** à formaliser leurs besoins au travail et proposer des solutions
- ✓ **Outillez vos managers** pour mieux engager
- ✓ **Cartographiez les leviers de sens** de vos collaborateurs pour optimiser votre politique RH

+ 13pts

de eNPS après 1 an

4 jours

par mois de temps
gagné par les
managers

+ 30 000

utilisateurs



Demander une démo

